

**AKTIVITAS HUMAS KEPOLISIAN DAERAH JAWA TENGAH DALAM  
MENGELOLA PELAYANAN INFORMASI SEBAGAI UPAYA UNTUK  
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi**

**Program Diploma III Hubungan Masyarakat**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh :**

**Dian Mahendra Hastuti**

**14030114060004**

**PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2017**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Publik Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik”.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas humas kepolisian daerah Jawa Tengah dalam mengelola pelayanan informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik. Tugas akhir ini terdiri dari 5 (lima) Bab. Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, definisi operasional, manfaat penelitian dan metode penelitian. Bab II berisikan kegiatan Humas polda Jawa tengah dalam aktivitas pengelolaan pelayanan informasi publik. Bab III berisikan hasil temuan penelitian. Bab IV berisikan pembahasan temuan penelitian. Bab V merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

Tugas akhir ini berjudul “**Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik**” akhirnya dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada Bapak Eko Susilo S.H, AKP Arfin K, S.Sos, M.H, dan Bripda Renita yang sudah membantu dalam proses penggalian informasi melalui wawancara langsung. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan semogahasil yang didapat ini mampu memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Semarang, 26 Juli 2017

Penulis,

## ABSTRACT

**Title** : **Regional Police of Central Java Public Relations (PR)'s Activities in Managing Informational Service as the Effort for Increasing Public Trust**

**Name** : **Dian Mahendra Astuti**

**Student Number** : **14030114060004**

---

As an institute that has a role in developing and maintaining a good condition in order to support police work, the Regional Police of Central Java Public Relations (PR) manages the informational service which is a communicative activity in order to fulfill the information requirement to the people which is done accord with standard operational procedures. Regional Police of Central Java PR serves information to people as the effort for correcting errors and mistakes in information as well as a hoax, also it is a form of supervision concerning the function of giving information to people by giving relevant and accurate information.

This research using type reasearch descriptive qualitative by using technique deep interview to obtain data. Interviews were conducted to informants namely the head of affairs the collection and processing of informations documentation and the head of affairs monitors with consideration that various informants control the problems and can provide correct informations. The use writer the concept of information management os Sondang P. Siagian as a refference for what public relations do in managing information service the Regional Police of central Java.

The results showed that public relations of the central jawa police been able to resolve the problem of the news through the management of the information service of the hoax. Because of the results of the study have been analyzed if the hoax news is already neutral. From the analysis, it is known that the hoax information has been cleared can be proved from the people responses and perceptions getting better. The fact that there is no one who shares the hoax information and there are no negative complaints from society to the police from online message also becomes the indicator that the hoax has been cleared. Yet, in this condition, Regional Police of Central Java PR has problems with the few amount of human resources in pervasion who works to search information hence it impedes the process of collecting information and news.

*Keywords: Public Relations, Communication, Public Service, Information*

## ABSTRAKSI

**Judul :Aktivitas Humas Kepolisian Daerah Jawa Tengah Dalam Mengelola Pelayanan Informasi Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik**

**Nama :Dian Mahendra Hastuti**

**NIM :14030114060004**

---

Sebagai instansi yang memiliki peran dalam mengembangkan dan memelihara kondisi yang diinginkan untuk mendukung kelancaran tugas kepolisian maka humas Polda Jawa Tengah mengelola pelayanan informasi yang merupakan bentuk kegiatan komunikasi yang di lakukan oleh Humas Polda Jawa Tengah guna memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Kewajiban Humas Polda Jawa Tengah melayani informasi kepada masyarakat merupakan upaya untuk memperbaiki kesalahan dan kekeliruan informasi maupun informasi yang bersifat hoax dan juga sebagai wujud pengawasan terhadap fungsi penyampaian informasi kepada masyarakat dengan memberikan informasi yang relevan dan akurat.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan tehnik wawancara mendalam untuk memperoleh data. Wawancara dilakukan terhadap informan yaitu Kepala Urusan Pengumpulan dan Pengolahan Informasi Dokumentasi dan Kepala Urusan Monitor dengan pertimbangan bahwa narasumber menguasai permasalahan dan dapat memberikan informasi secara benar. Penulis menggunakan konsep pengelolaan informasi dari Sondang P. Siagian sebagai acuan terhadap apa yang dilakukan Humas dalam mengelola pelayanan informasi di Polda Jawa tengah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Jawa Tengah sudah mampu menyelesaikan permasalahan tentang adanya berita hoax melalui pengelolaan pelayanan informasi. Karena dari hasil penelitian telah dianalisa jika berita hoax tersebut sudah netral. Serta sudah tidak adanya masyarakat yang membagikan berita hoax melalui pesan online dan tidak adanya laporan negatif masyarakat kepada kepolisian terkait berita hoax yang meresahkan masyarakat. Namun dalam hal ini Humas Polda memiliki kendala pada jumlah sumber daya manusia bagian peliputan yang bekerja untuk mencari informasi dikarenakan jumlah personel bagian peliputan masih sangat kurang sehingga menghambat proses kerja dalam meliput informasi maupun berita.

*Kata Kunci: Humas, Komunikasi, Pelayanan Publik, Informasi*